



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Fábio Teruel – MDB/SP

Apresentação: 13/11/2023 16:02:12.820 - Mesa

PL n.5483/2023

PROJETO DE LEI Nº DE 2023

(Do Sr. Fábio Teruel)

Garante ao consumidor, no primeiro menu eletrônico do SAC, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços, e a espera máxima de 60 (sessenta) segundos para o atendimento humano.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone e demais tipos de atendimento que tenham a segmentação por menu, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

Parágrafo único. Caso o consumidor opte pelo contato com atendente humano, o atendimento da ligação deverá ser efetivado em até 60 (sessenta) segundos.

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

No Brasil, a relação entre empresas e consumidores muitas vezes é marcada por desafios e dificuldades. As reclamações sobre desrespeito às leis do consumidor são frequentes e, em muitos casos, os consumidores sentem-se impotentes diante de problemas que não conseguem resolver.

Uma dessas situações envolve o atendimento ao cliente, ou SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor). Nos últimos anos, com o objetivo de reduzir custos, muitas empresas têm substituído o atendimento humano por sistemas automatizados. Embora a tecnologia possa trazer eficiência e rapidez, esse tipo de atendimento muitas vezes deixa a desejar, principalmente quando o consumidor enfrenta problemas complexos que exigem uma abordagem mais personalizada.





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Fábio Teruel – MDB/SP

Apresentação: 13/11/2023 16:02:12.820 - Mesa

PL n.5483/2023

Os consumidores relatam que passam horas ao telefone, interagindo com robôs que solicitam uma série de informações, mas que raramente levam a uma resolução efetiva do problema. Além disso, a opção para falar com um atendente humano é muitas vezes difícil de encontrar, escondida em submenus ou simplesmente inexistente.

Considerando essas dificuldades, o presente projeto estabelece a obrigatoriedade de inclusão de uma opção para falar com um atendente humano logo no primeiro menu do SAC. Isso garante que os consumidores possam escolher a forma de atendimento que consideram mais adequada para resolver seus problemas.

Importante frisar que as medidas aqui propostas não se aplicam apenas ao atendimento telefônico, mas para todos os tipos de atendimento que tenham a segmentação por menu e realizados por canais diversos, tais como canais digitais, chats e autoatendimento.

Além disso, estipula-se o tempo máximo de espera de 60 (sessenta) segundos para o atendimento humano, a fim de evitar que os consumidores sejam mantidos em espera por períodos excessivamente longos.

É importante ressaltar que o direito do consumidor à informação clara e adequada está previsto no Código de Defesa do Consumidor. Portanto, garantir um atendimento eficiente e humano também é uma forma de respeitar esse direito.

Este Projeto contribui para equilibrar a relação entre empresas e consumidores, além de incentivar as empresas a melhorarem a qualidade do seu atendimento. Por isso, espero contar com o apoio de meus ilustres pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em de novembro de 2023

Deputado Federal **FÁBIO TERUEL**
(MDB/SP)

ExEdit
* C D 2 3 6 3 1 9 0 2 2 2 0 *

